

## ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ВИЗНАЧЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ

*У статті проаналізовано різні підходи науковців щодо визначення поняття «критерії». Охарактеризовано трирівневу модель критеріїв рівнів сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туризму. Розглянуто критерії та рівні сформованості комунікативної компетентності відповідно до визначених нами шести блоків, таких як: цільовий, методологічний, методичний, змістовий, процесуальний та результативно-оцінювальний.*

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, критерії, рівні, зокрема високий, середній, низький, фахівці з туристичного обслуговування.

**Актуальність.** Сучасне суспільство постійно змінюється, вдосконалюється, тому й вимоги до майбутнього фахівця із туристичного обслуговування не є сталими. І кожен професіонал своєї справи, щоб бути постійно конкурентоздатним має відповідати сучасним вимогам. Однією з ключових вимог сучасного суспільства є комунікативна компетентність, тому що вона виступає головним елементом ефективного спілкування. Через це доцільно визначити критерії сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Аналіз сучасних наукових розвідок дає можливість зробити висновок про те, що проблему визначення критеріїв та показників сформованості комунікативної компетентності досліджували такі науковці: Н. Баловсяк, О. Барановська, Н. Гарашкіна, І. Демура, Д. Демченко, П. Куляс, О. Овчарук та ін. Проблемі мовної підготовки у вишах присвячено чимало наукових праць таких авторів як: Ю. Ємельянов, Ю. Жуков, М. Ісаєнко, Є. Мелібруда, Н. Назаренко, Л. Петровська тощо.

**Мета.** Виокремити та охарактеризувати критерії сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування відповідно до визначених нами шести блоків, таких як: цільовий, методологічний, методичний, змістовий, процесуальний та результативно-оцінювальний.

Виклад основного матеріалу. З метою визначення наявного рівня сформованості комунікативної компетентності студентів-туристів нам потрібно виокремити критерії, за якими будемо відносити приналежність до того чи іншого рівня сформованості комунікативної компетентності. Оцінка розвитку комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів визначається за певними критеріями.

У Великому енциклопедичному словнику подається таке тлумачення: «Критерій – ознака, на основі якої здійснюється оцінка, визначення або класифікація чого-небудь, мірило суджень, оцінки» [1].

З. Курлянд вважає, що розгляд будь-якої досліджуваної величини повинен включати в себе не тільки її ознаки, а й критерії, які визначають вираженість тієї чи іншої ознаки в розглядуваному процесі або явищі [2].

Науковець Ю. Кулюткін тлумачить поняття «критерій» як ознаку, на основі якої оцінюється що-небудь; тобто яка є мірилом суджень [3].

Ми розділяємо думку науковця Н. Баловсяк [4] щодо аналізу визначення поняття «критерій» та будемо виходити з того, що критерії – це якості, властивості, ознаки об'єкта, що вивчається, які дають можливість зробити висновки про стан і рівень його сформованості та розвитку; показники – це кількісні та якісні характеристики сформованості кожної якості, властивості, ознаки об'єкту, котрий вивчається, тобто міра (ступінь) сформованості того чи іншого критерію.

Отже, розділяючи думку Н. Баловсяк у нашій науковій розвідці під поняттям «критерії» розуміємо якості, властивості, ознаки об'єкта, що вивчається, які дають можливість зробити висновки про стан і рівень його сформованості та розвитку; показники –

це кількісні та якісні характеристики сформованості кожної якості, властивості, ознаки об'єкту, котрий вивчається, тобто міра (ступінь) сформованості того чи іншого критерію [4].

Зауважимо, що найчастіше на практиці при визначенні найважливіших вимог у процесі педагогічного експерименту критеріями слугують: суб'єктивні біографічні дані (стать, вік, обрана спеціальність); показники успішності, що найчастіше виступають критеріями рівня знань, мірою тестів здібностей до навчання, тестів інтелекту; результати реальної діяльності; контрольні іспити знань і вмінь; дані інших методик і тестів, валідність яких вважається встановленою [5]. Але разом з тим кожен фахівець із туристичного обслуговування повинен вміти самопрезентуватись, бути кмітливим, конкурентоспроможним. З цього приводу Дж. Шпігелем пропонує дотримуватися таких правил у мистецтві самопрезентації: створювати власний образ, який бачать інші; бути впевненим у собі; поважати себе і співрозмовника; бути гарним слухачем; визнавати власні помилки; зберігати позитивний настрій [6]. Крім того, особливе значення у мистецтві самопрезентації фахівця туризму надаємо грамотності та правильності мовлення на всіх її рівнях, умінню зв'язано, логічно, послідовно висловлювати свої думки, керувати власною поведінкою, бездоганно володіти засобами невербальної комунікації.

Пропонуємо три рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування – низький, середній, високий. Охарактеризуємо кожен із них (див. таб. 1).

Таблиця 1

### Характеристика рівнів сформованості комунікативної компетентності

Низький	Середній	Високий
Характеризується недостатньою сформованістю всіх складових комунікативної компетентності. Студенти мають низький або недостатній рівень знань, умінь та навичок не лише з гуманітарних дисциплін, а й з фахових, що є необхідною складовою для ефективної комунікативної компетентності, крім того вони не готові до ефективної комунікації, розв'язування проблемних ситуацій, встановлення та реалізації освітніх цілей; мають нестійку мотивацію; відсутній творчий підхід до опанування змісту дисциплін, що вивчають, не ведуть творчих пошуків; мають певні труднощі, потребують ініціативи та допомоги з боку інших.	Характеризується достатньою сформованістю всіх складових комунікативної компетентності. Студенти володіють достатнім рівнем знань, умінь, навичок і мають більшість сформованих складових комунікативної компетентності, виникає позитивна мотивація до вивчення гуманітарних та фахових дисциплін; здатні творчо підходити до розв'язання поставлених завдань, уміють будувати діалоги, доводити свою точку зору; виникає прагнення до самостійного пошуку інформації; мають ціннісне ставлення до майбутньої професійної діяльності та розуміють значення комунікативної компетентності.	Характеризується сформованістю всіх складових комунікативної компетентності. Студенти адаптуються до сучасних змін та вимог попиту туристичних фірм; мають певну сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування; здатні отримувати інформацію та оперувати нею відповідно до власних потреб і вимог професії; досконало володіють рідною мовою; виявляють творчі здібності у процесі проведення практичної діяльності оцінюють та аналізують власні професійні можливості; самостійно контролюють й оцінюють власні досягнення; мають стійку професійну, комунікативну мотивацію; усвідомлюють цінність гуманітарної та фахової освіти для майбутньої професійної діяльності; прагнуть постійного саморозвитку та самовдосконалення; активні, креативні, мають творчі здібності.

Для визначення стану сформованості комунікативної компетентності ми виокремили шість блоків, що взаємопов'язані між собою: цільовий (соціальне замовлення (формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування), мета (сформувати достатній рівень комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування) та завдання (сформувати в майбутніх фахівців із туристичного

обслуговування прагнення до вдосконалення навичків комунікативної компетентності); методологічний (нами виокремлено три підходи таких як: особистісний, діяльнісний, комунікативний); методичний (методика викладання предметів та дисциплін, котрі формують комунікативну компетентність майбутніх фахівців із туризму); змістовий (форми (лекції та семінарські заняття різних форм, самостійна робота студентів, індивідуальна робота), методи (пояснювально-ілюстративний, ігровий, проблемний, дискусійний, пошуковий, самостійної роботи, відеометод, проектний), засоби (мультимедійне забезпечення, комп'ютерні технології, практика) формування комунікативної компетентності та форми методичної роботи формування комунікативної компетентності (масова (лекції, семінари, участь у туристичних екскурсіях, конференціях), групова (зустрічі з провідними екскурсоводами, круглі столи, тренінги особистого та професійного зростання), індивідуальна (консультації та самоосвіта), процесуальний (володіння комунікативною компетентністю; вміння застосовувати отримані знання та навички) та результативно-оцінювальний (рівень сформованості комунікативної компетентності та визначення очікуваного результату). Кожен з вищевказаних компонентів має певні критерії, за якими ми будемо визначати рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів сфери туризму. Розглянемо критерії сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, які подані у табл. 2.

Таблиця 2

**Критерії та показники сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування**

<b>Критерії (блоки)</b>	<b>Показники</b>
Цільовий	Спрямованість особистості на формулювання цілей і завдань, що витікають з наступних потреб: 1) соціального замовлення на підготовку комунікативно компетентних фахівців із туристичного обслуговування; 2) прагнення особистості в оволодінні комунікативною компетентністю фахівців із туристичного обслуговування; 3) уявлення про свої здібності та знання про засоби професійного спілкування; 4) вміння використовувати лексику туристичного спрямування з урахуванням різних жанрів та стилів; 5) вміння використовувати засоби невербального спілкування
Методологічний	– креативність; – міцність знань, умінь, навичок; – вміння будувати зв'язний, логічний текст.
Методичний	– прагнення збагачення мови; – вміння проводити різні типи екскурсій;
Змістовий	– повнота фундаментальних знань з фахових предметів; – володіння на достатньому рівні знаннями в галузі філологічних дисциплін; – знання норм застосування усного та писемного мовлення; – знання норм вербального та невербального спілкування; – знання норм ділового етикету; – здатність до самовдосконалення, самореалізації у процесі комунікативної компетентності
Процесуальний	– прагнення до самовдосконалення; – практичне оволодіння навиками професійної майстерності для майбутнього фахівця туристичного профілю; – вміння реально застосовувати всі складові комунікативної компетентності; – вміння розуміти невербальну поведінку у конкретній нетиповій ситуації, а також вміння керувати своїм емоційним станом в цій ситуації; – здатність застосовувати у процесі спілкування гнучкість

Критерії (блоки)	Показники
	<p>мислення та свою креативність;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здатність до оперативного прийняття самостійних адекватних рішень;</li> <li>– контроль над динамікою власного професійного зростання</li> </ul>
Результативно-оцінювальний	Рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування. Він має можливість коригувати процес власного саморозвитку шляхом розробки та втілення індивідуальної програми особистісного саморозвитку досліджуваної проблеми

Розуміючи, що об'єктивні педагогічні умови мають безпосередній вплив на формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування, тому ми їм надаємо велику перевагу (мотиваційні, організаційні, методичні, залучення студентів до різних практик) у навчальному процесі. Але також розуміємо, що замало лише одного бажання викладача сформувати певний рівень володіння комунікативною компетентністю студентів, бо є ряд суб'єктивних умов, які залежать від самих студентів. По-перше, це розумові здібності студентів, це сприймання та засвоєння навчального матеріалу, це здатність до запам'ятовування. На нашу думку, щоб кожна з названих суб'єктивних умов працювала належним чином, має бути насамперед бажання та наполегливість самого студента. Якщо об'єктивні та суб'єктивні педагогічні умови будуть співіснувати пропорційно, то рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування відповідатиме сучасним потребам.

Ми скористалися трирівневою моделлю та визначили такі рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування. Наведемо характеристику кожному з них (див. таб. 3)

Таблиця 3

### Рівні сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування

Компоненти	Рівні	Характеристика
Цільовий	Низький	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності туриста, але не мають прагнення її вдосконалювати. Мають низький рівень знань з філологічних та фахових дисциплін
	Середній	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності туриста та мають прагнення до її вдосконалення. Володіють гарними теоретичними і практичними знаннями з філологічних та фахових дисциплін
	Високий	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності туриста та мають прагнення до її вдосконалення. Володіють ґрунтовними теоретичними і практичними знаннями з філологічних та фахових дисциплін та знають як і коли їх можна застосовувати
Методологічний	Низький	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності туриста. Мають низький рівень знань з філологічних та фахових дисциплін, не виявляють бажання підвищувати рівень сформованості комунікативної компетентності
	Середній	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності, постійно дбають про удосконалення рівня сформованості комунікативної компетентності. Володіють гарними теоретичними та практичними знаннями з рідної мови
	Високий	Розуміють значення комунікативної компетентності у професійній діяльності, постійно дбають про удосконалення рівня сформованості комунікативної компетентності. Володіють теоретичними та практичними знаннями з рідної мови бездоганно, знають як і коли їх можна застосовувати

Компоненти	Рівні	Характеристика
Методичний	Низький	Мають уявлення про застосування комунікативної компетентності у практичній діяльності, а також на заняттях не прагнуть або не мають відповідних навиків з рідної мови до спілкування, зокрема не вміють будувати зв'язне, логічне висловлювання
	Середній	Мають уявлення про застосування комунікативної компетентності у практичній діяльності, а також на заняттях постійно дбають про удосконалення власної комунікативної компетентності, хоча і мають середній рівень знань з філологічних та фахових дисциплін. Вміють будувати зв'язний текст
	Високий	Мають уявлення про застосування комунікативної компетентності у практичній діяльності, а також на заняттях постійно дбають про удосконалення власної комунікативної компетентності. Мають високий рівень знань з філологічних та фахових дисциплін. Вміють будувати зв'язний, логічний текст
Змістовий	Низький	Виявляють зацікавленість до здобуття вмінь та навиків комунікативної компетентності лише епізодично, є пасивними під час виникнення певних проблем, не прагнуть удосконалювати свої знання та вміння з філологічних та фахових дисциплін
	Середній	Виявляють зацікавленість до здобуття вмінь та навиків комунікативної компетентності на достатньому рівні, шукають можливості у подоланні певних труднощів, постійно вдосконалюють свої знання та вміння з філологічних та фахових дисциплін
	Високий	Виявляють зацікавленість до здобуття вмінь та навиків комунікативної компетентності на досить високому рівні, впевнено долають труднощі, мають креативні рішення нестандартних ситуацій, мають ґрунтовні знання та вміння з філологічних та фахових дисциплін
Процесуальний	Низький	Комунікативна компетентність сформована на примітивному рівні. Студенти не вміють застосовувати знання і вміння на практиці, не вибудовують логічний ланцюжок професійних висловлювань
	Середній	Студент виявляє нерівномірний рівень сформованості умінь та навичок комунікативної компетентності, активність включення у професійну діяльність відбувається час від часу, вибудовується логічний ланцюжок професійних висловлювань
	Високий	Студент виявляє високий рівень сформованості умінь та навичок комунікативної компетентності, постійно є активним у професійній діяльності, самореалізується, вибудовується логічний ланцюжок професійних висловлювань. Володіє ґрунтовними знаннями з дисциплін, розуміє коли і як їх можна реалізувати
Результативно-оцінювальний	Низький	Виявляє поверхневі уміння комунікативної компетентності та професійної майстерності та не вміє застосовувати їх на практиці, не розуміє недоліки своєї підготовки, та має занижену самооцінку. Не мають стійкого інтересу до майбутньої професії
	Середній	Виявляє уміння комунікативної компетентності та професійної майстерності на достатньому рівні, вміє застосовувати їх на практиці, та має завищену самооцінку. Зацікавленість майбутньою професією непостійна
	Високий	Виявляє уміння комунікативної компетентності та професійної майстерності на високому рівні, вміє застосовувати їх на практиці, та має адекватну самооцінку, усвідомлюють недоліки своєї підготовки та прагнуть їх ліквідувати. Мають стійкий інтерес до майбутньої професії

Сучасні педагогічні науки характеризуються постійним впровадженням різних аспектів технологій знань, котрі ефективно будуть впливати на рівень сформованості комунікативної компетентності, і це наразі користується попитом. Особливим у такому процесі мають бути педагогічні експерименти, що, як один із емпіричних методів

дослідження, є науково поставленим досвідом у галузі навчальної чи виховної роботи, спостереження досліджуваного педагогічного явища в спеціально створених і контрольованих дослідником умовах [7]. Такі експерименти варто постійно впроваджувати у навчальний процес не лише для формування рівня комунікативної компетентності фахівців-туристів, а й для перевірки та вирішення практичних проблем та завдань відповідно до визначених критеріїв.

**Висновки і перспективи.** Визначення критеріїв сформованості рівнів комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування дозволить самим студентам-туристам, а також викладачам постійно працювати над удосконаленням навичок комунікативної компетентності молодим спеціалістам із туристичної сфери діяльності, а, отже, і підвищувати власний рівень сформованості комунікативної компетентності.

Перспективи подальших досліджень можуть бути пов'язані із розробкою навчальних занять за допомогою інтерактивних технологій з метою підвищення рівня сформованості комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туристичного обслуговування.

#### Список бібліографічних посилань

1. Большой энциклопедический словарь. 2-е издание. / под ред. В. Н. Янцева. М.: Большая российская энциклопедия, 1998. 685 с.
2. Курлянд З.Н. Професійна усталеність вчителя – основа його педагогічної майстерності. Одеса, 1995. 160 с.
3. Кулюткин Ю.Н. Психология обучения взрослых. М.: Просвещение, 1985. 128 с.
4. Баловсяк Н.В. Формування інформаційної компетентності майбутнього економіста в процесі професійної підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. Київ, 2006. 334 с.
5. Словник-довідник з професійної педагогіки / за ред. А. В. Семенової. Одеса: Пальміра, 2006. 272 с.
6. Шпигель Дж. Флирт – путь к успеху. СПб.: Питер, 1997. 150 с.
7. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник. Київ: Либідь, 1977. 376 с.

#### References

1. The Great Encyclopedic Dictionary (1985). In V.N. Yartsev (Ed.). 2nd edition. Moscow: The Great Russian Encyclopedia. 685 p.
2. Kurlyand, Z.N. (1995). The professional standing of the teacher is the basis of his pedagogical skill. Odessa 160 p.
3. Kulyutkin, Yu.N. (1985). Psychology of adult education. Moscow: Education. 128 p.
4. Balovsyak, NV (2006). Formation of informational competence of a future economist in the process of professional training. (PhD dissertation) *Theses*. Kyiv: Institute of Pedagogy and Psychology of Professional Education of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. 334 p.
5. Dictionary of reference on professional pedagogy (2006). In A.V. Semenova (Ed.). Odessa: Palmyra. 272 s.
6. Spiegel, J. (1997). Flirt is the path to success. St. Petersburg: Peter. 150 p.
7. Goncharenko, S.U. (1977). Ukrainian Pedagogical Dictionary. Kyiv: Lybid. 376 p.

**KOZUBENKO Kateryna,**

Lecturer,

Vinnitsya Trade and Economic College of Kyiv National University of Trade and Economics

*e-mail:* Slavia\_77@ukr.net

#### MAIN CRITERIA OF TOURISM SPECIALISTS' COMMUNICATIVE COMPETENCE LEVELS DETERMINATION

**Abstract.** *The article deals with different approaches to the concept of “criterion”. Three-level model of criterion of the level of communicative competence of future specialists in the domain of tourism is characterized. Criteria and levels of communicative competence according to purposeful, methodological, intensional, processual, resulting and evaluable blocks are considered.*

*Modern society changes and improves constantly and thus requirements for specialists the domain of tourism are not constant. And every professional has to meet modern requirements. The key requirement of modern society is communicative competence because it is the main element of effective communication. That is why it is advisable to determine criteria of level of communicative competence of specialists in the domain of tourism.*

*Analysis of modern researches enables to conclude that the problem of determining of criteria and signs of level of communicative competence conducted N. Balovsiak, O. Baranovska, N. Garashkina, I. Demura, D. Demchenko, P. Kulias, O. Ovcharuk etc. The problem of language training in higher schools studied Y. Emelianov, Y. Zhukov, M. Isajenko, E. Melibruda, N. Nazarenko, L. Petrovska etc.*

*Purpose.* The purpose of article is to pointout criteria of communicative competence of future specialists in the domain of tourism according to purposeful, methodological, intensional, processual, resulting and evaluable blocks.

*The concept “criterion” is studied from different standpoint. Following to N. Balovsiak the concept “criterion” is interpreted as qualities, properties, features of the studied object which allow to make conclusion about the state and level its development; signs – quantitative and qualitative characteristics of every feature, property i. e. level of the certain criterion.*

*The characteristics of the three levels of communicative competence according to purposeful, methodological, intensional, processual, resulting and evaluable blocks are determined. The criteria of levels of communicative competence of specialists in the domain of tourism are considered.*

*Conclusion.* The determination of level of communicative competence of future specialists in the domain of tourism allows students and teachers to improve communicative skills and thus to improve the level of communicative competence. Prospects of further researches can be connected with the developing of tasks using interactive technologies in order to improve the level of communicative competence of future specialists in the domain of tourism.

**Key words:** *communicative competence; criteria; levels high, average, low; specialist communicative competence.*

*Одержано редакцією 10.11.2017  
Прийнято до публікації 18.11.2017*